

## Internet und Telefonie

### Allgemeines

Der Leistungsumfang für Telefoniedienstleistungen der WOBCOM GmbH, Heßlinger Straße 1-5, 38440 Wolfsburg (folgend „WOBCOM“ genannt) bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen. Diese Leistungsbeschreibung gilt auf der genannten vertraglichen Grundlage für folgende Produkte:

- Business Internet - DSL 20
- Business Internet - DSL 50
- Business Internet - DSL 100
- Business Internet - Glasfaser (FTTB) 50
- Business Internet - Glasfaser (FTTB) 100
- Business Internet - Glasfaser (FTTB) 250
- Business Internet - Glasfaser (FTTH) 50
- Business Internet - Glasfaser (FTTH) 100
- Business Internet - Glasfaser (FTTH) 250
- Business Internet - Glasfaser (FTTH) 500
- Business Internet - Glasfaser (FTTH) 1000
- Cloud-Telefonie (Stand Alone)
- Mobilfunk All Net Flat XS
- Mobilfunk All Net Flat S
- Mobilfunk All Net Flat M
- Mobilfunk All Net Flat L
- Mobilfunk All Net Flat XL

Zusätzliche optionale Pakete können bei Bestellung von Produkten oder später hinzugefügt werden. Dies gilt für folgende optionale Leistungen:

- Telefonfunktion
- Telefonanlagenfunktionen
- Cloud-Telefonie (zu Business Internet)
- Sprachkanäle
- Sprachflatrate (z.B. deutsche Festnetz, deutsches Mobilfunknetz, internationale Netze)
- Rufnummer(n)
- E-Mail Adresse(n)
- Hardware (Telefone, Telefon-Zubehör, Router, etc.)
- Kabel-TV und IPTV

## KAPITEL 1 Interpersonelle rufnummernbezogene Leistungen

### I. Festnetzverbindungen

#### NOTRUF

**Auf Grund der Stromversorgung der Anschalteinrichtungen (z.B. FritzBox, Telefonanlage oder ähnliches) über das Hausstromnetz kann bei einem Stromausfall keine Gesprächsverbindung mehr aufgebaut werden. Ein Notruf ist somit NICHT möglich.**

Damit Notrufe korrekt zugestellt werden können, darf die Telefonieleistung nur an dem Standort genutzt werden, an dem der Anschluss geschaltet ist bzw. der als Anschaltestandort vereinbart wurde. (Siehe hierzu auch § 15 Abs. 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der WOBCOM bzgl. der nomadischen Nutzung lokalisierter Rufnummern.)

#### A: Anschluss

Die WOBCOM überlässt dem Kunden Sprachdienste im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die WOBCOM hat die Wahl, in welcher Form die Ausführung der Anschlüsse erfolgt, sofern dies für den Kunden technisch gleichwertig und vertretbar ist.

Bei Sprachanschlüssen in paketvermittelnder Technik (SIP) kann es zu Einschränkungen bei der Nutzung von Leistungsmerkmalen kommen. Folgende Meldeanlagen können daher grundsätzlich nicht angeschaltet werden:

- Hausnotrufsysteme
- Alarmanlagen
- Brandmeldeanlagen
- Fernabfragesysteme

Sollten solche Meldeanlagen oder ähnliche Anlagen vorhanden sein, muss dies ausdrücklich in dem Auftragsformular erwähnt und deren Funktion von der WOBCOM bestätigt werden.

Erfolgt der Anschluss über eine Glasfaserleitung in das Gebäude des Kunden (Voraussetzung: Anschluss des Gebäudes an das Glasfasernetz der WOBCOM, d.h. Glasfaser-Abschlusspunkt-Linienteknik (APL) im Gebäude), so gilt folgendes:

Bei Gebäuden mit mehreren Geschäftseinheiten:

Übergabepunkt und ggf. Netzabschlussgerät in den Räumlichkeiten des Kunden mit Zuführung über Glasfaserhausverkabelung (Voraussetzungen: vorhandene Glasfaser-Gebäudeverkabelung mit Glasfaser-Abschlussdose in den Räumlichkeiten des Kunden).

Bei Gebäuden mit einer Geschäftseinheiten:

Übergabepunkt und ggf. Netzabschlussgerät neben dem Glasfaser Abschlusspunkt- Linientechnik (APL), i.d.R. im Keller des Gebäudes (Voraussetzung: vom Eigentümer unterzeichnete Grundstückseigentümerklerung)

Die Verlegung neuer Kabel und Anschlussdosen ist, sofern im Auftragsformular nicht abweichend geregelt, nicht im Leistungsumfang enthalten.

Die WOBCOM teilt dem Kunden je Anschlussart

- für einen SIP-Anschluss, je nach Anzahl der bestellten gleichzeitigen Sprachkanäle eine Rufnummer oder einen Rufnummernblock zu.

## **B: Rufnummernvergabe / Rufnummernportierung**

Zugeweilte Rufnummern und Sprachkanäle (Anzahl gleichzeitiger Gespräche):

Anschlussart	Anzahl Sprachkanäle	Anzahl Rufnummern
SIP-Anschluss	1	min. 1, max. 10
IP-Anlagenanschluss	1	Rufnummernblock
Cloud-Telefonie	1 (je Nebenstelle)	Rufnummernblock

Neu zugeweilte Rufnummern erhält der Kunde automatisch aus dem Rufnummernkontingent der WOBCOM, welches die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (folgend BNetzA) der Gesellschaft zugewiesen hat.

Gegen gesonderte Beauftragung erhält der Kunden bis zu 10 Rufnummern aus dem Rufnummernraum, der der WOBCOM von der BNetzA zugeweiit wurde.

Abweichend hiervon kann der Kunde mit der WOBCOM unter Beachtung der Regelungen zu folgendem Buchst. C: Anbieterwechsel / Ablauf die Portierung der Rufnummer vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeweiit wurde und in das Telefonnetz der WOBCOM übertragbar ist. Voraussetzung ist, dass der Kunde am gleichen Standort (wahlweise: "im gleichen Ortsnetz") verbleibt.

## **C: Anbieterwechsel / Ablauf**

Der Kunde kann die WOBCOM beauftragen, die bisher von ihm genutzten Rufnummern aus dem Netz des bisherigen Anbieters in das Netz der WOBCOM zu übernehmen (Portierung). Eine Portierung kann vom Kunden auch nachträglich nach Vertragsabschluss beauftragt werden, solange die Rufnummer beim bisherigen Anbieter noch dem Kunden zugeordnet ist. Für eine nachträgliche Beauftragung erhebt die WOBCOM eine Gebühr je Rufnummer.

Mit dem unterschriebenen Portierungsformular willigt der Kunde ein, dass die WOBCOM sich in seinem Namen mit dem bisherigen Netzbetreiber in Verbindung setzt, um die Rufnummer(n) des Kunden in das Netz der WOBCOM zu portieren.

Portierungsanfragen werden zusammen mit der Vertragskündigung entweder per Fax oder über eine elektronische Schnittstelle von der WOBCOM an den abgebenden Netzbetreiber geschickt.

Der Vertrag darf bei einigen Netzbetreibern zu diesem Zeitpunkt noch nicht gekündigt sein (insbesondere bei der Telekom, da deren Systeme eine Portierung sonst nicht mehr ermöglichen).

Der Portierungstermin wird vom abgebenden Netzbetreiber abhängig von der Vertragsbindung bzw. der Kündigungsfrist festgelegt. Zu diesem Termin werden innerhalb eines festgelegten Zeitraums (Schaltfenster) die netztechnisch notwendigen Umschaltungen vorgenommen (gemäß geltendem TKG max. 24 h). Während dieser Zeit ist der Anschluss für einen kurzen Zeitraum nicht erreichbar. Nach erfolgreicher Umschaltung melden die beiden Portierungspartner den Vorgang an die übrigen deutschen Festnetzbetreiber, damit diese gegebenenfalls ihr Routing zu der betreffenden Rufnummer anpassen können. Dazu werden im Verfahren des Portierungsdatenaustauschs die Rufnummerdatenbanken aller angeschlossenen Netzbetreiber aktualisiert. Die WOBCOM ist davon abhängig, dass der abgebende Netzbetreiber die Rufnummernportierung ordnungsgemäß bearbeitet und die Portierung auch zu dem vereinbarten Termin durchführt. Die Leistungspflicht der WOBCOM beginnt generell erst mit der erfolgreichen Portierung der Rufnummer.

## **D: Verbindungen / Premium Rate-Dienste (Servicerufnummern) / Sperre**

Über den bereitgestellten Teilnehmeranschluss werden Verbindungen zu Anschlüssen im Inland, Ausland oder in Mobilfunknetze, einschließlich Verbindungen zu Sonderrufnummern, über das Netz der WOBCOM realisiert, sofern die WOBCOM entsprechende Vereinbarungen mit den Telekommunikationsunternehmen abgeschlossen hat, an deren Telekommunikationsnetz die entsprechenden Inhalteanbieter angeschlossen sind.

Bei Verbindungen mit Anschlüssen anderer Netze können sich aufgrund technischer Gegebenheiten oder unterschiedlicher Qualitätsstandards Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang ergeben. Unzulässig sind Anwendungen des Kunden, bei denen eine Durchschaltung der Nutzkanäle von vorneherein nicht beabsichtigt ist bzw. deren Anwendung technisch verhindert wird.

Der Telefonanschluss kann wahlweise nach schriftlichem Antrag des Kunden für folgende abgehende Verbindungen gesperrt werden: Standardmäßig sind Verbindungen zu 0900x gesperrt.

- nationale Verbindungen (Ausnahme: Ortsgespräche und Servicerufnummern 017x, 0800x),
- Verbindungen zum Service "0180x",
- Verbindungen zu Mobilfunkrufnummern,
- Auslandsverbindungen,
- Verbindungen zu Auskunftsdiensten „118x

Bei allen Anschlüssen wird i.d.R. die Sperre durch den WOBCOM-Service eingerichtet.

Service-Rufnummern, für die die BNetzA das sogenannte „Offline-Billing“ Verfahren vorsieht, sind auf der Grundlage einer vorhandener Fakturierungs- und Inkassovereinbarungen aus dem Netz der WOBCOM erreichbar.

Mit einem Anruf zu den oben genannten Rufnummern schließt der Kunde direkt ein Vertragsverhältnis mit dem jeweiligen Dienstleister. Gespräche zu diesen Rufnummern werden von der WOBCOM zu dem jeweiligen Serviceanbieter hergestellt. Die WOBCOM ist gesetzlich dazu verpflichtet, diese Verbindungen für Dritte abzurechen.

Die WOBCOM ist berechtigt, nach eigenem Ermessen Ziele mit bestimmten Rufnummern zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Anschluss des Kunden missbräuchlich genutzt oder von Dritten manipuliert wird. Diese Rufnummern werden nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden freigeschaltet (ggf. sind der WOBCOM Sicherheiten zu leisten).

Im Rahmen der Telefon-Dienstleistungen der WOBCOM können Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter nicht in Anspruch genommen werden (Call-by-Call oder Preselection ist nicht möglich).

#### **E: Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenfrei**

Diese Leistungsmerkmale sind nur dann nutzbar, wenn das angeschaltete Endgerät des Kunden diese unterstützt.

##### **• Anzeige der Rufnummer des Anrufers**

Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird.

##### **• Übermittlung der eigenen Rufnummer**

Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung des Telefons und der Einstellung des Anschlusses (CLIP). Sofern seine Telefonendgeräte es unterstützen, kann der Kunde die Rufnummernunterdrückung auch fallweise (je aufgebauter Verbindung) deaktivieren (außer bei Notrufen) (CLIR). Der Kunde kann auch beantragen, dass seine Rufnummer dauerhaft nicht übermittelt wird.

##### **• Übermittlung der eigenen Rufnummer bei Nutzung eines Telefon-Routers**

Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Aktivierung / Deaktivierung erfolgt direkt an dem Telefon-Router (Einstellung).

##### **• Anrufweiserschaltung**

Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Die Aktivierung bzw. Deaktivierung erfolgt durch den Kunden für seinen Anschluss. Der Kunde kann an seinem Telefon selbst eingeben, in welchen Fällen und unter welcher Rufnummer er erreichbar sein möchte:

- ständige Anrufweiserschaltung
- Anrufweiserschaltung bei Nichtmelden nach ca. 15 Sekunden

Für die Weiterleitung ankommender Anrufe zu einem anderen Anschluss, zahlt der Kunde bei jedem ankommenden Anruf den Preis für eine Verbindung vom kundeneigenen Festnetz-Anschluss der Gesellschaft zu dem Anschluss, zu dem der Anruf weitergeleitet wird.

Bedingungen zur Anrufweiserschaltung: Der Kunde ist verpflichtet den Teilnehmer darüber zu informieren, dass er seinen Anschluss per Rufweiterleitung an dessen Anschluss weiterleitet. Mit der Aktivierung der Rufweiterleitung bestätigt der Kunde das Einverständnis des Teilnehmers zu besitzen.

#### **F: Leistungsmerkmale Sprachanschlüsse kostenpflichtig**

Diese aufgeführten Leistungsmerkmale sind nicht im Standardleistungsumfang enthalten und daher kostenpflichtig. Gerne erhalten Sie hierüber ein Angebot.

##### **• Fangschaltung**

Bei belästigenden und bedrohenden Anrufen kann die WOBCOM für den Kunden auf schriftlichen Antrag und bei schlüssigem Nachweis der Bedrohung oder Belästigung eine entsprechende Schaltung einrichten, um den Quellanschluss ankommender Telefonverbindungen festzustellen. Die Einrichtung einer Fangschaltung ist kostenpflichtig.

##### **• Anschlusssperre (abgehend)**

Auf Wunsch des Kunden kann ein Anschluss von der WOBCOM für bestimmte Rufnummernbereiche sowie Kurzwahldienste gesperrt werden. Zusätzlich zu dieser Sperre kann der Kunde auch ankommende Verbindungen für einen vereinbarten Zeitraum sperren lassen. Abgehende Verbindungen zu Notrufanschlüssen der Polizei und der Feuerwehr werden nicht gesperrt. Die Einrichtung ist kostenfrei, die Löschung der gesperrten Rufnummernbereiche und Kurzwahldienste ist kostenpflichtig.

### • Änderung der Rufnummer

Auf Wunsch des Kunden kann bei einem Anschluss der WOBCOM eine neue Rufnummer aus dem Rufnummernkreis der WOBCOM zur Verfügung gestellt werden. Die Änderung der Rufnummer ist kostenpflichtig.

### • Sperre von R-Gesprächen (Rückruf)

Nach § 119 Abs. 2 TKG setzt die WOBCOM standardmäßig Rufnummern auf die Sperrliste für R-Gespräche. Damit wird verhindert, dass der Kunde kostenpflichtige, eingehende Gespräche vermittelt bekommt und diese ihm zu einem späteren Zeitpunkt in Rechnung gestellt werden können. Der Kunde kann die WOBCOM damit beauftragen seine Rufnummer von der Sperrliste für R-Gesprächen entfernen zu lassen. Die Löschung ist kostenpflichtig.

## II. Internetdienstleistungen

Der Leistungsumfang für Internetdienstleistungen der WOBCOM bestimmt sich nach dem Auftragsformular, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den weiteren Vertragsbestandteilen und den nachfolgenden Bedingungen.

Die WOBCOM vermittelt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Zugang zum Internet zur Übermittlung von Daten.

Die WOBCOM ermöglicht den Zugang zum Internet mittels verschiedener Optionen der IP-Adressvergabe. Im Standard wird dem Kunden eine dynamische IPv6 Adresse zugeteilt, sowie eine dynamische, für die WOBCOM private IPv4 Adresse. Die IPv4-Konnektivität wird über ein NAT-Gateway realisiert. Die Erreichbarkeit von Ressourcen und Anwendungen im lokalen Netz (LAN) des Kunden über das Internet (z.B. Zugriff auf eine IP-Kamera, PC-Fernwartung, VPN) ist bei IPv6 prinzipiell nur über IPv6 uneingeschränkt möglich; die Erreichbarkeit von Geräten und Anwendungen, die IPv6 nicht unterstützen, kann ggf. eingeschränkt sein. Die WOBCOM verweist diesbezüglich auf die Hersteller, ihre Geräte und Anwendungen IPv6-fähig zu machen.

Die Schaffung der technischen Voraussetzungen beim Kunden, insbesondere der erforderlichen technischen Infrastruktur (Hardware, Software mit TCP/IP- Protokoll, Browser, usw.) sowie die Unterstützung bei der Beschaffung ist nicht Bestandteil dieser Dienstleistung.

Die WOBCOM ermöglicht den Zugang zum Internet mittels dynamischer IP-Adresse, wobei die mittlere Verfügbarkeit des Internetzugangs im Jahresdurchschnitt bei 98,5% liegt. Bei einer dynamischen Adressvergabe kann bei jedem Verbindungsaufbau der WOBCOM automatisch eine neue Adresse vergeben werden. Die Zugänglichkeit einzelner im Internet oder im Netz der WOBCOM von Dritten bereitgestellter Dienste und Daten gehört ebenso wie die Funktionsfähigkeit der von Dritten betriebenen Telekommunikationseinrichtungen nicht zu den Leistungen der WOBCOM.

Bei dem Glasfaseranschluss bis in die Räumlichkeiten des Kunden (FTTH) erhält der Kunde einen Netzwerkabschluss für die Dauer des Vertragsverhältnisses. Den Abschluss des Netzes bildet der passive Netzabschlusspunkt, es sei denn, die BNetzA macht von ihrer Befugnis nach § 73 Abs.2 TKG zur Festlegung eines abweichenden Netzabschlusspunktes Gebrauch. In diesem Fall bildet die LAN-Schnittstelle den Netzabschlusspunkt.

Der Aufbau einer Internetverbindung ist nur vom Anschluss des Kunden gestattet. Ebenfalls ist der Kunde dafür verantwortlich, dass er für seinen Internetzugang die geeigneten Sicherheitsmaßnahmen veranlasst (Virenschutzprogramme, Firewall, Anti-Spam oder ähnliches). Bei Bedarf stellt die WOBCOM die notwendigen Informationen dem Kunden zur Verfügung.

Internet- einschließlich Telefoniedienstleistungen, inklusive Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112, können nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung des Kunden genutzt werden. Eine Stromversorgung der Endgeräte (auch bei Stromausfall beim Kunden) aus dem Telekommunikationsnetz der WOBCOM ist nicht möglich.

#### Hinweis:

Für den von der WOBCOM bereitgestellten Internetzugang sind ausschließlich Internet-Router mit aktueller Firmware und einer aktuellen Version der jeweiligen Schnittstelle geeignet. Internet-Router mit älterer Firmware oder älteren Schnittstellenversionen werden eventuell nicht im Telekommunikationsnetz der WOBCOM erkannt und können folglich keine Verbindung zum Internet herstellen. Auch kann dies negativen Einfluss auf die Übertragungsgeschwindigkeit haben.

Folgende Produkte / Pakete enthalten für den Kunden einen volumen- und zeitlich unbegrenzten Internetzugang mit der entsprechenden Bandbreite. Dieser gilt ausschließlich für den vom Kunden genutzten und beauftragten Anschluss.

- Business Internet - DSL 20
- Business Internet - DSL 50
- Business Internet - DSL 100
- Business Internet - Glasfaser (FTTB) 50
- Business Internet - Glasfaser (FTTB) 100
- Business Internet - Glasfaser (FTTB) 250
- Business Internet - Glasfaser (FTTH) 50
- Business Internet - Glasfaser (FTTH) 100
- Business Internet - Glasfaser (FTTH) 250
- Business Internet - Glasfaser (FTTH) 500
- Business Internet - Glasfaser (FTTH) 1000
- Mobilfunk All Net Flat XS
- Mobilfunk All Net Flat S
- Mobilfunk All Net Flat M
- Mobilfunk All Net Flat L
- Mobilfunk All Net Flat XL

Der Internetzugang wird standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Eine bestimmte Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Bandbreitenkorridore wird jedoch nicht zugesagt.

Produkt	Datenoption	Downstream min./norm./max.	Upstream min./norm./max.
Business Internet - DSL 20	Flatrate	3,75/11,25/20 Mbit/s	0,3/0,5/1 Mbit/s
Business Internet - DSL 50	Flatrate	16/35/50 Mbit/s	1/5/10 Mbit/s
Business Internet - DSL 100	Flatrate	50/70/100 Mbit/s	10/20/40 Mbit/s
Business Internet - Glasfaser (FTTB) 50	Flatrate	37,5/45/50 Mbit/s	37,5/45/50 Mbit/s
Business Internet - Glasfaser (FTTB) 100	Flatrate	75/90/100 Mbit/s	75/90/100 Mbit/s
Business Internet - Glasfaser (FTTB) 250	Flatrate	187,5/225/250 Mbit/s	187,5/225/250 Mbit/s
Business Internet - Glasfaser (FTTH) 50	Flatrate	37,5/45/50 Mbit/s	37,5/45/50 Mbit/s
Business Internet - Glasfaser (FTTH) 100	Flatrate	75/90/100 Mbit/s	75/90/100 Mbit/s
Business Internet - Glasfaser (FTTH) 250	Flatrate	187,5/225/250 Mbit/s	187,5/225/250 Mbit/s
Business Internet - Glasfaser (FTTH) 500	Flatrate	375/450/500 Mbit/s	375/450/500 Mbit/s
Business Internet - Glasfaser (FTTH) 1000	Flatrate	750/900/1000Mbit/s	750/900/1000Mbit/s
Mobilfunk All Net Flat XS	Flatrate	-/-/25 Mbit/s	-/-/ 11,2 Mbit/s
Mobilfunk All Net Flat S	Flatrate	./-/25 Mbit/s	-/-/ 11,2 Mbit/s
Mobilfunk All Net Flat M	Flatrate	./-/50 Mbit/s	-/-/ 32 Mbit/s
Mobilfunk All Net Flat L	Flatrate	./-/50 Mbit/s	-/-/ 32 Mbit/s
Mobilfunk All Net Flat XL	Flatrate	./-/50 Mbit/s	-/-/ 32 Mbit/s

Hinweis:

Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Übertragungsgeschwindigkeit steht dem jeweiligen Kunden des jeweiligen Ausbaugesbietes zur Verfügung. Die angegebene Maximalgeschwindigkeit im Down- und Upload entspricht der jeweils beworbenen Geschwindigkeit.

Die am Internetanschluss des Kunden erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit ist im Übrigen abhängig von mehreren Einflussfaktoren. Diese sind zum Beispiel:

- Die physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung zum Kunden (z.B. Leitungslänge, -durchmesser, Anzahl, Verteiler/Muffen),
- Das Netzwerk des Kunden (LAN) und die darin eingesetzte Hardware und Software
- Die Netzauslastung des Internet-Backbones,
- Die Reaktionsgeschwindigkeit der Server des Inhalte-Anbieters, von dem die Seiten bezogen werden
- Angeschlossene Endgeräte des Kunden (z. B. Router, PC, Betriebssystem)
- Standort (insbesondere für Mobilfunk)

Die Nutzung innerhalb eines Endleitungsnetzes von mehreren breitbandigen Internetzugängen kann ebenfalls zu Störungen und Beeinträchtigungen führen.

Die WOBKOM wird jedwede Art von Datenverkehr gleichberechtigt übertragen. Bei auftretenden Verkehrsspitzen in der Datenübertragung werden Telefonieleistungen und weitere Leistungen bevorzugt übertragen, um eine unterbrechungsfreie Übertragung dieser Leistungen gewährleisten zu können. Aufgrund redundanter Anbindungen erfolgt keine Reduzierung von Internetleistungen bei Nutzung von Telefonieleistungen. Entsprechendes gilt bezüglich der Reduzierung von Internetleistungen bei weiteren Leistungen.

Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf können bei drohender vorübergehender oder außergewöhnlicher Überlastung des Telekommunikationsnetzes im Rahmen des Artikel 3 Abs.3 der Netzneutralitäts-Verordnung der EU (Verordnung 2015/2120/EU vom 25.11.2015) nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, z. B. Streaming-Dienste. Downloads und Uploads können in diesem Fall länger dauern.

## KAPITEL 2 Service-Center

Kunden der WOBKOM steht von Montag bis Samstag eine Kundenbetreuung (WOBKOM Service Center) zur Verfügung, die unter +49 5361 8911 150 erreichbar ist. Die aktuell gültigen Öffnungszeiten finden Sie online unter wobcom.de. Die Kundenbetreuung für Geschäftskunden ist ebenfalls per E-Mail unter geschaeftskunden@wobcom.de erreichbar. Kunden können sich dazu unter www.wobcom.de informieren. Unter mein.wobcom.de kann der Kunde in der Kundenselbstverwaltung seine Kunden- und Vertragsdaten einsehen und Einstellungen hierzu vornehmen. Falls vereinbart, kann dort die Online-Rechnung eingesehen bzw. heruntergeladen werden.

## KAPITEL 3 Störungen

### A: Allgemeines

Die WOBKOM beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Voraussetzung ist die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbarte Mitwirkung des Kunden. Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, erbringt die WOBKOM hierbei insbesondere folgende Leistungen.

### B: Annahme der Störungsmeldung

Die WOBKOM nimmt Störungsmeldungen telefonisch grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr unter der Servicenummer 0800 96274663 entgegen.

### C: Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen beseitigt die WOBCOM die Störung in der Regel innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Als Störungsmeldung ist jede Meldung eines Kunden über ein Problem mit den vertraglich vereinbarten Diensten anzusehen.

In dringenden Fällen kann in Einbindung der WOBCOM - Rufbereitschaft eine Sonderentstörung durchgeführt werden. Die Sonderentstörung liegt außerhalb der Wochenarbeitszeit bzw. wird an Wochenenden und Feiertagen angeboten.

Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungszentrale und dem Zeitpunkt der Rückmeldung über die Störungsbeseitigung durch die zuständige Stelle der WOBCOM für Störungsmeldungen. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen der WOBCOM (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden können.

### D: Technikereinsatz

Die WOBCOM vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers von Montag-Freitag zwischen 8.00 Uhr und 17.00 Uhr. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich, gilt die Entstörungsfrist als eingehalten.

### E: Rückmeldung

Dauert die Störung länger als einen Kalendertag an, informiert die WOBCOM den Kunden über die voraussichtliche Dauer der Störung und die zur Störungsbehebung eingeleiteten Maßnahmen.

Auch informiert die WOBCOM den Kunden nach Beendigung der Entstörung telefonisch oder per E-Mail, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Rufnummer oder E-Mail-Adresse angegeben hat. Ist der Kunde am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die unter Kapitel 4 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch innerhalb der Entstörungsfrist lag. Als Nachweis hierfür dient das von der WOBCOM verwendete Incident-Management-System. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten wurde. Die WOBCOM bemüht sich den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

## KAPITEL 4 Wartung und Verfügbarkeit

Wartungsarbeiten im Netz der WOBCOM finden in der Regel zwischen 20:00 Uhr und 06:00 Uhr statt.

Die Verfügbarkeit ist die Gesamtanzahl an Minuten innerhalb eines Kalenderjahres, an denen die WOBCOM Dienstleistungen je Sparte (Sprache- und Daten-Dienste) für einen Kunden zur Verfügung stehen. Die Angaben werden in % auf die jährliche Verfügbarkeit angegeben. Der Service der WOBCOM steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Die WOBCOM gewährleistet eine jährliche, durchschnittliche Verfügbarkeit ihrer Services entsprechend folgender Auflistung:

Sprachdienste	98,50 %
Datendienste	98,50 %

Die Verfügbarkeit wird wie folgt gemessen:

(Gesamtzahl Minuten der Gesamtzahl Minuten des Jahres – Nichtverfügbarkeit)

Folgende Gegebenheiten werden nicht berücksichtigt:

- geplante Unterbrechungen des Dienstes für Reparaturen,
- Wartungsarbeiten oder andere betriebstechnische Gründe
- Fehler, die außerhalb des Einflussbereiches der WOBCOM auftreten, z.B. in Leitungen, Hardware oder Anwendungen des Kunden oder in Fällen höherer Gewalt

## KAPITEL 5 Endgeräte

Für diesen Tarif wird seitens der WOBCOM eine kompatible Anschlussbox empfohlen und dem Kunden ggf. im Zusammenhang mit der Dienstegestellung zum Kauf bzw. zur Miete angeboten.

Grundsätzlich werden folgende Abschlussrouter zum Kauf bzw. zur Miete angeboten:

Produkt	Übertragungstechnik	Router
Deluxe-Router	(V)DSL/Glasfaser (kein g.Fast)	AVM FRITZ!Box 7590 AX
Premium-Router	(V)DSL/Glasfaser	TP-Link VX800v

Die oben aufgeführten Geräte sind technisch auf die von der WOBCOM zur Verfügung gestellten Übertragungstechnik abgestimmt. Geräte anderer Hersteller bzw. andere Geräte des von der WOBCOM genutzten Herstellers können zu Einschränkungen bei den in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Funktionen führen bzw. machen deren Nutzung unmöglich. Für Schäden, die durch nicht von der WOBCOM freigegebenen Geräte verursacht werden, haftet der Kunde.

Die WOBCOM behält sich vor, auf den zur Verfügung gestellten Anschlussboxen/Geräten jederzeit eine Softwareaktualisierung durchzuführen (Verbesserung der Netzqualität, Einführung von neuen Leistungsmerkmalen etc.). Gegebenenfalls kann es zu kurzen Unterbrechungen der Dienste kommen (in der Regel während des Wartungsfensters siehe Kapitel 4 der Leistungsbeschreibung).

Für Endkunden gilt die Routerwahlfreiheit. Wenn der Kunde der WOBCOM keine Anschlussrouter wünscht, hat der Kunde die freie Wahl des Abschlussrouters. Hier ist folgendes zu beachten: Supportiert werden von der WOBCOM nur die hier in dieser Leistungsbeschreibung empfohlenen Router:

- AVM FRITZ!Box 7590 (AX)
- AVM FRITZ!Box 7583
- AVM FRITZ!Box 7582
- AVM FRITZ!Box 7560
- AVM FRITZ!Box 7530 (AX)
- TP-Link VX800v
- TP-Link VR231v
- TP-Link VR2100v

Fremdrouter bzw. andere Modelle können nicht supportiert werden.

*Änderungen vorbehalten, Stand Oktober 2023*